



## Evento del mes

# Informe Gestión de Peticiones Octubre 2025

Instituto Distrital de las Artes - Idartes  
Carrera 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia  
PBX: (+571) 379 5750 Opción 1 o Ext. 4502  
Horario de atención lunes a viernes  
7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua  
Chat: <https://idartes.gov.co/es parte inferior derecha>  
[contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

## Presentación



*El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.*

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención a la ciudadanía, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente para conocer sus expectativas y necesidades particulares; es así, como se establece la realización de un informe de *peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información*, relativas al servicio durante el mes de **octubre** del año 2025.

Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la base de reporte preventivo que custodia el área de Relacionamiento para la realización de alertas preventivas de gestión.

## Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **octubre 2025** con relación al tratamiento, gestión y análisis de las peticiones ciudadanas, con el propósito de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la alta Dirección del Instituto.

## Normatividad

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, "Estatuto orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como el Decreto 542 el cual establece los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y lo emitido por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes el mes de **octubre 2025**.



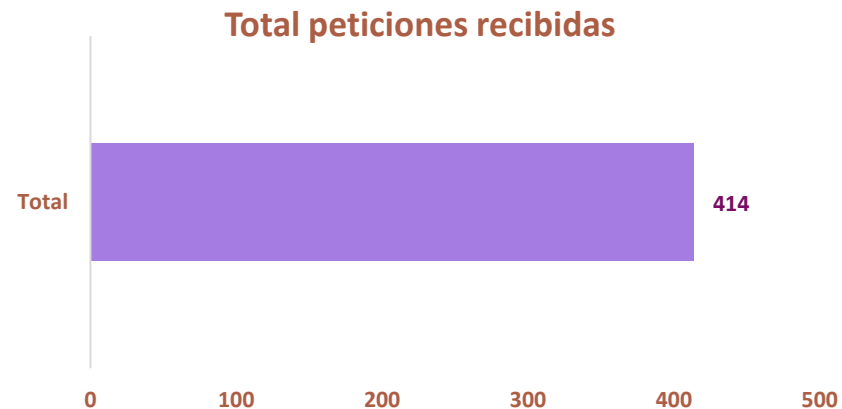
A continuación, se presenta la información sobre las tipologías, los canales de atención, cantidades, áreas del Instituto, participación frente a temas frecuentes, además de los tiempos de respuesta y peticiones pendientes de trámite durante el mes de **octubre 2025**.

## Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

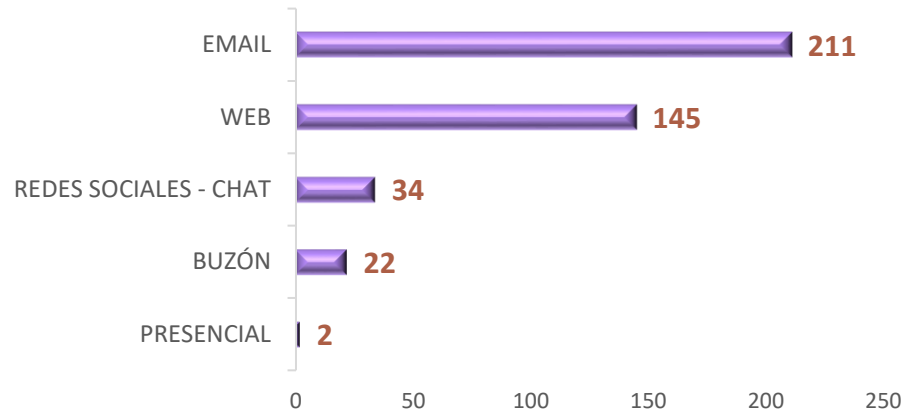
## Peticiones recibidas

Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de **octubre** de 2025 el cual asciende a **414** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía



## Peticiones por canal

Gráfico 2, total peticiones por canal octubre 2025



Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes octubre 2025

Se destaca que el canal con mayor número de registros fue el correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co), con un total de **211** peticiones, equivalentes al **51%** del total registrado. En segundo lugar, se ubicó el canal del Sistema para la Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha”, con **145** peticiones, lo que representa el **35%**. En tercer lugar se encuentra el canal chat, con **34** registros, que corresponden al **8%** del total.

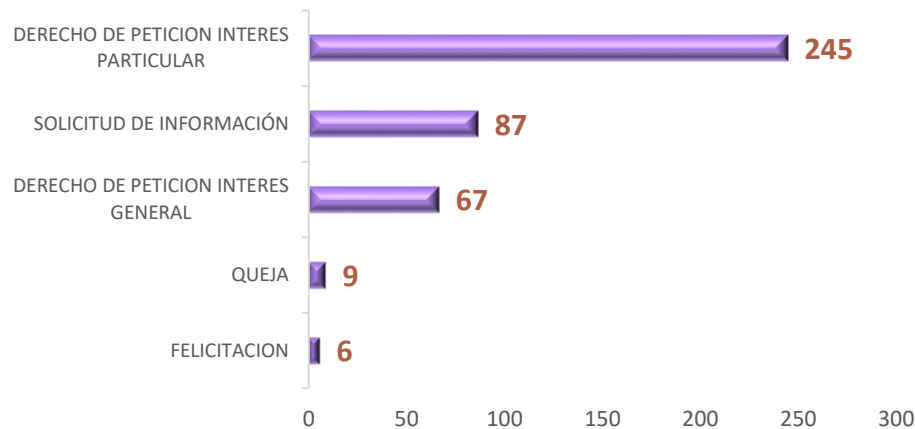
En contraste, los canales presencial, telefónico, buzón y escrito continúan siendo los medios con menor volumen de solicitudes, representando en conjunto el **6%** del total de peticiones gestionadas en la Entidad durante el periodo de análisis.

La Gráfica No. 2 presenta la distribución de las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes durante el mes de octubre, a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad para la gestión de peticiones de origen ciudadano.

Se destaca que el canal con mayor número de registros fue el correo electrónico

## Peticiones por Tipología

Gráfico 2, total peticiones por canal octubre 2025



Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes octubre 2025.

total de solicitudes. En segundo lugar, se ubicó la *solicitud de información*, con **87** peticiones (**21%**). Le siguen el *derecho de petición de interés general*, con **67** registros (**16%**), *las quejas*, con **9** registros (**2%**), y **6** felicitaciones, que representa el **1%** del total.

Al comparar con el mes anterior (septiembre), se observa que tanto el derecho de petición de interés particular como la solicitud de información, se mantienen como las tipologías predominantes utilizadas por la ciudadanía para interponer sus solicitudes ante la Entidad.

La Gráfica No. 3 presenta las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, clasificadas según la tipología más utilizada por la ciudadanía durante el mes de octubre.

Se evidencia que el *derecho de petición de interés particular* fue la tipología más recurrente, con **245** registros, lo que equivale al **59%** del

## Subtemas más reiterados

En este capítulo se presentan las categorías y subtemas más recurrentes identificados en las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de octubre. Esta información permite orientar el seguimiento institucional, facilitando la identificación de los principales requerimientos de la ciudadanía y contribuyendo a la formulación de estrategias de mejora continua, con el objetivo de ofrecer un servicio cada vez más oportuno, pertinente y de calidad.

Con base en las **414** peticiones ingresadas en el mes, la siguiente tabla detalla las cinco categorías y subtemas más reiterados, permitiendo establecer focos de atención para la gestión y respuesta por parte de la Entidad.



Tabla No. 1 Subtemas más reiterados en el Instituto Distrital de las Artes-Idartes

CATEGORIA	SUBTEMA	TOTAL
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	95
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	36
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	7
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	2
	<b>TOTAL</b>	<b>140</b>
CONVOCATORIAS	ASESORIAS SOBRE PDE	31
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	26
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	26
	INVITACIONES PUBLICAS	12
	BANCO DE PROPUESTAS	1
	<b>TOTAL</b>	<b>96</b>
EDUCACION Y FORMACION	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	36
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	5
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	3
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	2
	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO	4
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	10
	JURADOS	6
	PROGRAMACIÓN PERMANENTE Y TRAYECTORIA	6
	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN	4
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	3
	ASESORIAS SOBRE PDE	1
	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	1
	<b>TOTAL</b>	<b>31</b>
GESTIÓN DE COMUNICACIONES EVENTOS E INVITACIONES	SOLICITUD DE ENTREVISTAS	14
	SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO	5
	APOYO CON GRUPOS ARTÍSTICOS	1
	SOLICITUD DE ENTREVISTASMERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	1
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>338</b>
	<b>TOTAL, OTROS TEMAS</b>	<b>76</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>414</b>

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes octubre 2025.

La Tabla No. 1 evidencia que la categoría *Recursos Físicos* fue la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de octubre con un total de **140** peticiones, que representan el **34%** del total de solicitudes respondidas por las unidades de gestión de la Entidad. Dentro de esta categoría, el subtema más consultado fue la programación y boletería, con **95** registros.

En segundo lugar, se encuentra la categoría *Convocatorias*, que agrupa el **23%** de las peticiones, destacándose como subtema principal las solicitudes relacionadas con los *Asesorías PDE*. En tercer lugar, se ubica la categoría de *Educación y Formación*, que representa el **12%** del total, siendo los centros de formación CREA el subtema más recurrente en este grupo.

Al comparar con el comportamiento del mes anterior, se observa que los cinco subtemas más reiterados se mantienen dentro del grupo de mayor frecuencia. No obstante, destaca el ingreso de la categoría “Gestión de Comunicaciones Eventos e Invitaciones” en el mes de octubre, lo que sugiere nuevos focos de interés ciudadano. Adicionalmente, la tabla señala que **76** peticiones corresponden a la categoría “Otros subtemas”, dentro de las cuales se incluyen solicitudes asociadas a traslados por no competencia a otras entidades distritales, certificaciones, eventos como Festivales al Parque, gestión de comunicaciones, gestión jurídica y administrativa, y el programa Arte a la KY (permiso para aprovechamiento económico de artistas en espacio público).

## Peticiones trasladadas

Entidad	Cantidad
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO FUGA	1
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE SCRD	7
FONDO DE CULTURA ECONÓMICA	1
MINCULTURA	1
SECTOR PRIVADO	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

La Tabla No. 2 presenta el consolidado de traslados de peticiones ciudadanas realizados por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de octubre de 2025.

En total, se gestionaron **11** traslados, lo que representa el **3%** del total de peticiones recibidas en el periodo. Estas solicitudes fueron remitidas a otras entidades del Distrito, conforme a su competencia, para su respectiva

gestión y respuesta. Este comportamiento evidencia un uso adecuado y eficiente del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, garantizando que los requerimientos sean canalizados correctamente hacia las entidades responsables.

## Veedurías Ciudadanas

Para el mes de **octubre** no se recibieron peticiones tipificadas como “Veedurías Ciudadanas” en la Entidad.



## Gestión de respuesta

Tabla No. 3 Gestión de respuestas definitivas por dependencias mes de octubre 2025.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, PETICIONES RESPONDIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	181	181	43,7
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	52	45	10,9
AREA DE CONVOCATORIAS	43	36	8,7
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	32	26	6,3
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	27	22	5,3
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	16	16	3,9
GERENCIA DE LITERATURA	10	10	2,4
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	9	7	1,7
PLANETARIO DE BOGOTA	9	9	2,2
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	8	8	1,9
GERENCIA DE MUSICA	5	5	1,2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	3	0,7
AREA DE PRODUCCION	3	3	0,7
GERENCIA DE DANZA	3	3	0,7
TALENTO HUMANO	3	3	0,7
DIRECCION GENERAL	2	2	0,5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	0,5
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	0,2
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	1	0	0,0
PROYECTO NIDOS	1	1	0,2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>414</b>	<b>383</b>	<b>92%</b>

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes octubre 2025.

### Tabla No. 3. Cierre de peticiones mediante respuesta definitiva – octubre

La Tabla No. 3 presenta el consolidado de cierres de peticiones mediante respuesta definitiva realizados por las unidades de gestión del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de octubre de 2025.

En total, se registraron **383** cierres, reflejando el cumplimiento de los procesos de atención y respuesta a la ciudadanía por parte de las áreas responsables. La dependencia con el mayor número de respuestas definitivas fue de Relacionamiento con la Ciudadanía, con **181** peticiones cerradas, lo que equivale al **43,7%** del total. Estas respuestas correspondieron, principalmente, a solicitudes de acceso a la información relacionadas con la agenda cultural y artística de la ciudad, generalidades sobre convocatorias, el Programa Distrital de Estímulos (PDE) y Más Cultura Local.

Así mismo, se observa que **31** solicitudes que representan el **8%** quedaron pendientes de respuesta ya que entraron a fin de mes para ser respondidas en el mes de noviembre. En comparación con el mes anterior (septiembre), el área de Relacionamiento con la Ciudadanía se mantiene como la dependencia con el mayor volumen de cierres, con un índice de gestión del **100%** de peticiones atendidas con respuesta definitiva. La segunda dependencia con mayor número de respuestas durante octubre fue la Subdirección de las Artes, con **45** cierres, que representan el **10,9%** del total de respuestas emitidas por la Entidad en el mes.

## Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4 Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS DEL PERIODO ANTERIOR
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	218	218
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	60	60
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	36	36
AREA DE CONVOCATORIAS	33	33
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	27	27
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	13	13
PLANETARIO DE BOGOTA	7	7
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	5	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	5
AREA DE PRODUCCION	4	4
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	4	4
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	3	3
GERENCIA DE DANZA	3	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3
TALENTO HUMANO	3	3
GERENCIA DE LITERATURA	2	2
DIRECCION GENERAL	1	1
GERENCIA DE MUSICA	1	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1
PROYECTO NIDOS	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>436</b>	<b>436</b>

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes octubre 2025.

La Tabla No. 4 evidencia que, a la fecha, el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES no presenta peticiones pendientes de cierre.

Durante el periodo anterior, se gestionaron de manera efectiva **436** peticiones de un total de **436**, alcanzando un nivel de cumplimiento del **100%** en los cierres mediante respuesta definitiva, a través del Sistema para la Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”. Este resultado refleja el compromiso de la Entidad con la oportunidad y calidad en la atención a la ciudadanía, garantizando el ejercicio efectivo del derecho a la participación y acceso a la información.



### Participación por localidad

No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

### Participación por estrato

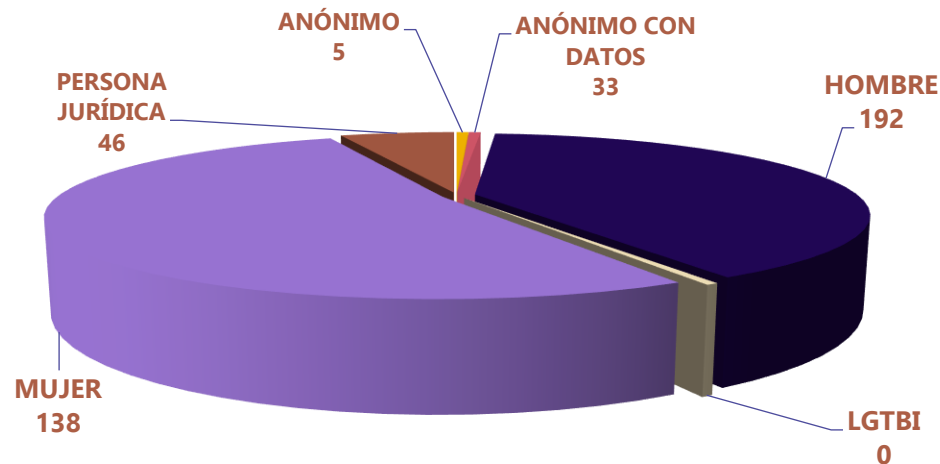
La entidad carece de dicha información ya que el **90%** de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

## Tipo de requirente

El **80%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de octubre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **11%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas para la participación de licitaciones, o Más Cultura Local, el otro **9%** corresponde a anónimos y ninguna persona que se identificó como LGTBI.

## Tiempo promedio de respuesta

## Tipo de requirente



## Consideraciones normativas sobre los términos de respuesta a peticiones

El 17 de junio de 2022 fue expedida la Ley 2207 de 2022, mediante la cual se modificó el Decreto Legislativo 491 de 2020, derogando expresamente su artículo 5, el cual contemplaba la ampliación excepcional de los términos para atender peticiones ciudadanas durante el estado de emergencia sanitaria.



En ese sentido, se establece que:

- Las peticiones radicadas antes del 18 de octubre de 2025 se encuentran sujetas a los términos ampliados previstos en el Decreto 491 de 2020.
- Las peticiones radicadas a partir del 18 de octubre de 2025 deben gestionarse conforme a los términos ordinarios establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, norma que regula el derecho fundamental de petición.

A continuación, se presenta un análisis de la gestión de respuesta de las peticiones, diferenciando claramente el marco normativo aplicable según la fecha de radicación, con el fin de garantizar la correcta interpretación de los tiempos de atención y el cumplimiento de la normatividad vigente.

**Tabla No. 5, Tiempo promedio de respuesta por unidad de gestión mes de octubre 2025**

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS		9			
AREA DE PRODUCCION	7	13			
DIRECCION GENERAL		14		15	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		14			
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	12	12			
GERENCIA DE DANZA	10	9			
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	13	10		12	
GERENCIA DE LITERATURA		9			9
GERENCIA DE MUSICA	8	14			
NO COMPETENCIA DEL IDARTES		0			
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		13			
OFICINA ASESORA JURIDICA		13			
PLANETARIO DE BOGOTA	12	13	12	13	
PROYECTO NIDOS		10			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	2	3		2	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	9			
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	13	14		14	
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	9	10	3	11	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	12	12			
TALENTO HUMANO		10			2

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes octubre 2025.

De acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, el tiempo promedio de respuesta del Idartes fue de **5** días, en el cual se evidencia que se mantiene la cultura de respuesta oportuna en contraste con el mes de septiembre.

En la tabla No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en Idartes, por tipología, la cual muestra que el tiempo promedio de respuesta se encuentra dentro de los términos establecidos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015)



## Conclusiones:

El presente informe consolida la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las distintas áreas del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el periodo comprendido entre el 1° y el 31 de octubre de 2025, con el propósito de evaluar la oportunidad, calidad y efectividad en la atención, fortaleciendo así la relación de confianza con la ciudadanía.



### 1. Dinámica de la gestión de peticiones:

Durante octubre de 2025 ingresaron 414 peticiones, lo que evidencia un flujo constante y significativo de requerimientos ciudadanos hacia el Instituto Distrital de las Artes. Así mismo, la Entidad logró cerrar 383 solicitudes (92%), que corresponden a las peticiones asignadas para respuesta de acuerdo con los términos de la Ley 1755, manteniendo un alto nivel de eficiencia operativa y una adecuada capacidad de respuesta. Además, el cierre del 100% de las peticiones de periodos anteriores lo que ratifica el compromiso institucional con la oportunidad, la transparencia y la mejora continua en la gestión ciudadana.

## 2. Canal más utilizado:

El principal canal de interacción fue el correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co), que concentró el 51% de las solicitudes, seguido por “Bogotá te Escucha” con el 35%. Esto confirma que la ciudadanía prefiere medios digitales para interponer sus peticiones, por su facilidad de acceso y rapidez. Los canales presenciales y telefónicos representaron el 6%, lo que muestra una transición consolidada hacia la atención virtual de PQRSD.

## 3. Traslados por no competencia:

Se realizaron 11 traslados, equivalentes al 3% del total de solicitudes, lo cual indica que la gran mayoría de peticiones corresponden efectivamente al ámbito de competencia del Instituto. La baja proporción de traslados refleja un adecuado direccionamiento inicial de las solicitudes y un buen uso del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.



## 4. Cumplimiento de términos de respuesta:

El tiempo promedio de respuesta fue de 5 días, muy por debajo de los términos máximos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Este comportamiento evidencia una cultura institucional consolidada de respuesta oportuna, incluso con la coexistencia de dos marcos normativos para el manejo de tiempos. Las dependencias muestran niveles estables de cumplimiento, destacándose Relacionamento con la Ciudadanía por su agilidad y volumen de atenciones.

## 5. Caracterización demográfica:

La mayoría de las solicitudes (80%) fueron presentadas por personas naturales, lo que reafirma que el Instituto Distrital de las Artes, mantiene un contacto directo y activo con la ciudadanía. El 11% provino de personas jurídicas, principalmente vinculadas a procesos de convocatorias y licitaciones. Dado el predominio de canales digitales, no se cuenta con información suficiente para caracterizar localidad.

## 6. Gestión de peticiones pendientes:

De las 414 peticiones recibidas, 31 (8%) quedaron pendientes al cierre del mes, todas ingresadas en las últimas fechas del periodo, lo cual es esperable operativamente. El volumen de pendientes es bajo y gestionable, lo que garantiza continuidad en la atención para noviembre sin riesgo de acumulación.

## 7. Gestión de solicitudes del mes:

Las categorías más recurrentes fueron Recursos Físicos (34%), Convocatorias (23%) y Educación y Formación (12%), concentrando las necesidades más frecuentes de la ciudadanía. El subtema más solicitado fue Programación y boletería (95 solicitudes), reflejando un alto interés por la oferta cultural del Instituto. La distribución por tipología muestra que el derecho de petición de interés particular (59%) y la solicitud de información (21%) siguen siendo las necesidades más comunes. Este comportamiento coincide con meses anteriores, reflejando estabilidad en los patrones de requerimientos de la ciudadanía.

El análisis integral demuestra que el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES mantiene una gestión altamente eficiente, con tiempos de respuesta oportunos, bajo nivel de rezagos, adecuada clasificación de competencia, y una interacción ciudadana predominantemente digital. Las solicitudes revelan un fuerte interés por la programación cultural, los procesos de estímulos y la formación artística, lo que orienta a la entidad hacia la mejora continua de estos servicios estratégicos.

### **Recomendaciones del Defensor a la Ciudadanía de las Entidad**

Para fortalecer la atención ciudadana, es fundamental que se continúe con la optimización de los canales digitales, ya que el 86% de las solicitudes se reciben a través del correo institucional y de “Bogotá te Escucha”. En este sentido, resulta clave mantener la capacidad operativa de estos medios, así como monitorear constantemente las respuestas automatizadas que faciliten la recepción y orientación inicial de la ciudadanía. Paralelamente, aunque los canales presencial y telefónico tienen un uso menor, siguen siendo relevantes para ciertos grupos de la población, por lo que se recomienda garantizar su continuidad como alternativas incluyentes y mejorar su integración con los sistemas de registro y trazabilidad institucional.

Asimismo, se plantea la necesidad de robustecer la caracterización de la ciudadanía mediante la analítica de datos, lo que permitirá comprender con mayor precisión sus necesidades y diseñar estrategias de acceso más inclusivas y diferenciadas.

Por otro lado, es importante que la entidad pueda mantener su destacado desempeño en tiempos de respuesta —promedio de cinco días— replicando las buenas prácticas de áreas con altos niveles de eficiencia y reforzando la capacitación en normatividad y uso del sistema de peticiones. También se recomienda un seguimiento puntual a los subtemas con mayor demanda, como programación y boletería, asesorías del PDE y consultas sobre los centros CREA, mediante la creación de material informativo especializado y la identificación de procesos susceptibles de automatización.

Finalmente, es indispensable mantener la estrategia de divulgación institucional para reducir la recurrencia de solicitudes sobre información básica. Para ello se propone mejorar la visibilidad de la agenda cultural, mantener actualizados los calendarios y requisitos de los servicios y convocatorias, e incorporar herramientas de autogestión que permitan resolver dudas sin necesidad de radicar peticiones formales. Del mismo modo, se debe preservar el logro del 100% de cierre de peticiones de periodos anteriores mediante mecanismos sólidos de seguimiento, alertas tempranas y el afianzamiento de una cultura institucional orientada al cierre oportuno y la prevención de acumulación histórica.

**Análisis de datos y elaboración:**

Gloria Aida Cogollo R.

**Diseño y Diagramación:**

Isabel Cristin Restrepo

**Revisión final:**

Yecxy Salas Flórez

**Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía**

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**— CIUDADANÍA —**

